

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION*
DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI
(Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Biru di Kabupaten Magetan)**

Disusun Oleh :

**SAGITA IKA MURSYIDAH KHOIRIYAH
135020201111027**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Derajat
Sarjana Ekonomi**



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

"Pengaruh *Service Quality* terhadap *Revisit Intention* dengan *Satisfaction* sebagai Mediasi (Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Biru di Kabupaten Magetan)" yang disusun oleh:

Nama : Sagita Ika Mursyidah Khoiriyah
NIM : 135020201111027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Telah dipertahankan di hadapan dewan penguji pada tanggal 2 Mei 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat yang diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Dr. Mugiono, SE., MM
NIP. 19580318 195803 1 003
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Agung Yuniarinto, SE., MS
NIP. 19580620 198303 1 001
(Dosen Penguji I)
3. Dian Ari Nugroho, SE., MM
NIP. 2011078401091001
(Dosen Penguji II)

Malang, 2 Mei 2017

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS, CFP

NIP. 19601111 198601 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax.553834
E-mail : feb@ub.ac.id <http://www.feb.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Bahasa Indonesia :

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DENGAN SATISFACTION
SEBAGAI MEDIASI (Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Biru
di Kabupaten Magetan).

Skripsi dengan judul Bahasa Inggris :

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON REVISIT INTENTION WITH
SATISFACTION AS THE MEDIATOR (A Case Study on the Visitors
of Banyu Biru in Magetan).

Yang disusun oleh :

Nama : SAGITA IKA MURSYIDAH KHOIRITAH
NIM : 135020201111027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : PEMASARAN

Judul di atas disetujui untuk diajukan dalam ujian komprehensif.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Sumiati, SE., M.Si
NIP.195907311986012001

Dosen Pembimbing

Dr. MUGTOTO, SE., MM
NIP. 195803181985031003



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax.553834
E-mail : feb@ub.ac.id <http://www.feb.ac.id>

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini , saya :

Nama : SAGITA IKA MURSYIDAH KHOIRIYAH
Tempat/Tgl. Lahir : MAGETAN, 16 JUNI 1995
Nomor Induk : 135020201111027
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : PEMASARAN
Alamat : JL. CANDI PANGUNG BARAT, PERUM. CRIYA SARANA MANDIRI
KAV. 03

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **SKRIPSI** berjudul : PENGARUH SERVICE
QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DENGAN SATISFACTION SEBAGAI
MEDIASI (Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Biru di
Kabupaten Magetan).

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.


Malang, 12 April 2017

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dr. MUGIONO., SE., MM
NIP. 195803181958031003

Yang membuat pernyataan




SAGITA IKA MURSYIDAH KHOIRIYAH
NIM. 135020201111027

TAMAN WISATA BANYU BIRU MAGETAN

Jl. Raya Maospati, Tinap, Sukomoro, Kabupaten Magetan 63392. Indonesia

Telp. +62812-2442-799/+62856-3515-352

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suwarno

Jabatan : Pemilik Taman Wisata Banyu Biru Magetan

Menyatakan bahwa mahasiswi dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Sagita Ika Mursyidah Khoiriyah

NIM : 135020201111027

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah benar-benar melakukan penelitian di Banyu Biru Magetan pada bulan Januari 2017
terkait dengan skripsi yang berjudul:

Satisfaction Sebagai Mediasi Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention

(Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Biru di Kabupaten Magetan)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Suwarno

Pemilik

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Sagita Ika Mursyidah Khoiriyah

Tempat, Tanggal Lahir : Magetan, 16 Juni 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : choi.gita16@gmail.com

Alamat : Jl. Prawiroyudo RT 09/ RW 02 desa. Kraton,
Kec. Maospati, Kab. Magetan.



Riwayat Pendidikan :

1. TKIT Al-Furqon Maospati 1999-2001
2. Sekolah Dasar Negeri Kraton 2 Maospati, 2001-2007
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Maospati, 2007-2010
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Maospati, 2010-2013
5. Terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, 2013

Pengalaman Kepanitiaan :

1. Staf Magang Departemen Kewirausahaan di Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen, 2013
2. Staf Aktif Departemen M-Fine di Forstiling FEB UB, 2014-2015
3. Sekertaris Pelaksana dalam kegiatan Muktamar Forstiling FEB UB, 2014
4. Koordinator Divisi Konsumsi dalam kegiatan Musyawarah Nasional LDF, 2015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin...

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat, taufik, hidayah serta innayahnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul:

“PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI (Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Biru di Kabupaten Magetan)”

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi bagi mahasiswa S1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Penulis juga menyadari bahwa berbagai aktivitas dan penyusunan skripsi ini dapat tersusun dengan baik tidak lepas dari dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, dengan selesainya skripsi ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Prof. Candra Fajri Ananda, SE., MSc., Ph.D., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
2. Dr. Sumiati, SE., M.Si., CSRS, CFP, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS, CFP, selaku Ketua Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
4. Dr. Mugiono, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan evaluasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Agung Yuniarinto, SE. MS selaku penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.

6. Dian Ari Nugroho, SE., MM selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Birnis Univeritas Brawijaya terutama dosen Manajemen yang telah dengan senang hati membagikan ilmu dan pengalamannya selama saya menuntut ilmu dibangku perkuliahan.
8. Pemilik Tempat Wisata Banyu Biru yang telah memberikan izin mengadakan reset ditempat tersebut dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga tercinta saya, Aba (alm), Umi, adik-adik (Imtan, Hibat, Rina), Om Rahmat dan Tante Zaidah yang selalu mendukung, mendoakan, memberikan motivasi, serta memberikan kasih sayang kepada saya tanpa batas.
10. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani dan memberi dukungan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi bagi banyak pihak serta pembaca.

Malang, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x

BAB I PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	9
1. 3 Tujuan Penelitian	9
1. 4 Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 Penelitian Terdahulu	12
2. 2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Perilaku Konsumen.....	14
2.2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	14
2.2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
2.2.2 Pemasaran Jasa	21
2.2.2.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	21
2.2.2.2 Klasifikasi Jasa	23
2.2.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	24
2.2.3.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	24
2.2.3.2 Prinsip <i>Service Quality</i>	27
2.2.3.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	29
2.2.4 <i>Satisfaction</i> (Kepuasan).....	29
2.2.4.1 Pengertian <i>Satisfaction</i>	29
2.2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Satisfaction</i>	31
2.2.4.3 Pengukuran <i>Costumer Satisfaction</i>	32

2.2.5 <i>Revisit Intention</i> (Minat Berkunjung Kembali)	34
2. 3 Hubungan Antar Variabel	35
2.3.1 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	35
2.3.2 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	36
2.3.3 Hubungan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	36
2. 4 Kerangka Pikir Penelitian	37
2. 5 Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3. 1 Jenis Penelitian.....	39
3. 2 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3. 3 Populasi, Sampel, Teknik Sampling	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	40
3.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	41
3. 4 Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1 Jenis Data.....	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3. 5 Definisi Operasional dan Indikator Variabel	44
3. 6 Skala Pengukuran.....	49
3. 7 Metode Analisa Data.....	50
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian	50
3.7.1.1 Uji Validitas.....	50
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	52
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	53
3.7.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	53
3.7.3.1 Diagram Jalur (<i>Path</i>)	54
3.7.3.2 Koefisien Jalur (<i>Path</i>).....	55
3.7.4 Uji Sobel	56
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji-t).....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Singkat tempat Wisata banyu Biru Magetan	59
4.1.2 Lokasi Tempat Wisata banyu Biru Magetan	61
4. 2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	66
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota/Daerah	68
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku....	70
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Kunjungan	71
4. 3 Gambaran Umum Variabel yang Diteliti	72
4.3.1 Analisis Deskriptif	72
4.3.1.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	73
4.3.1.2 <i>Revisit Intention</i> (Minat Berkunjung Kembali)	75
4.3.1.3 <i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	76
4. 4 Metode Analisis Data	78
4.4.1 Analisis <i>Outer Model</i>	78
4.4.1.1 <i>Convergent Validity</i>	79
4.4.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	80
4.4.1.3 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	82
4.4.1.4 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	83
4.4.2 Analisis <i>Inner Model</i>	83
4.4.2.1 <i>Adjusted R-Square</i> (R^2).....	85
4.4.2.2 <i>Predictive Relevance</i> (Q^2).....	86
4. 5 Pengujian Hipotesis.....	87
4. 6 Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis	94
4.7 Implikasi Penelitian.....	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1 Kesimpulan 100

5. 2 Saran..... 101

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN..... 106

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.1	Jumlah Wisatawan dan PAD Kabupaten Magetan	2
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung Banyu Biru Magetan.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Variabel, indikator, item indikator dan sumber	47
Tabel 3.2	Skala Pengukur	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .	66
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota/Daerah	69
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	70
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Kunjungan	71
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Item Variabel <i>Service Quality</i>	74
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Item Variabel <i>Revisit Intention</i>	76
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Item Variabel <i>Satisfaction</i>	77
Tabel 4.11	<i>Outer Loadings (Mean, STDWV, t-Value)</i>	80
Tabel 4.12	Nilai <i>Discriminant Validity (Outer Loadings)</i>	81
Tabel 4.13	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	82
Tabel 4.14	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	83
Tabel 4.15	Nilai <i>R-Square (R²)</i>	86
Tabel 4.16	Nilai <i>Path Coefficient</i>	88
Tabel 4.17	Uji Hipotesis.....	89

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
Gambar 1.1	Grafik Pertumbuhan Jumlah Pengunjung Banyu Biru Magetan	4
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen Jasa	21
Gambar 2.2	Model <i>Customer Satisfaction</i>	32
Gambar 2.3	Kerangka Pikir Penelitian	37
Gambar 2.4	Hipotesis	38
Gambar 3.1	Diagram Jalur (<i>Path</i>)	54
Gambar 3.2	Uji Sobel	56
Gambar 4.1	Tempat Wisata Banyu Biru Magetan	62
Gambar 4.2	Area Kolam Renang Wisata Banyu Biru	63
Gambar 4.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	79
Gambar 4.4	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	84
Gambar 4.5	Hasil Diagram Jalur (<i>Path</i>)	89

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Hal
1.	Kuesioner Penelitian.....	106
2.	Pengolahan Data Dengan Menggunakan <i>SmartPLS</i> versi 3.0.....	109
2. 1	<i>Outer Loadings (Mean, STDWV, t-Value)</i>	109
2. 2	<i>Discriminant Validity (Outer Loadings)</i>	110
2. 3	<i>Godness of Fit (GoF)</i>	110
2. 4	<i>Path Coefficient</i>	110
2. 5	<i>Frequenci Statistic</i>	111
3.	Tempat Wisata Banyu Biru di Kabupaten Magetan.....	112

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION*
DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI**

**(Studi Pada Pengunjung Tempat Wisata Banyu Birudi Kabupaten
Magetan)**

Oleh :

Sagita Ika Mursyidah Khoiriyah

Dosen Pembimbing :

Dr. Mugiono, SE., MM.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan dilatarbelakangi oleh peranan yang cukup penting dari adanya bisnis pada sektor pariwisata yang ada di Indonesia. Serta didorong dengan berbagai kebutuhan dan keinginan konsumen dalam menentukan tempat wisata yang tepat untuk melakukan *revisit intention*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis serta menjelaskan keterkaitan hubungan antara pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* dengan *satisfaction* sebagai mediasi padapengunjung di tempat wisata Banyu Biru Magetan.

Jenis penelitian yang digunakan merupakan *explanatory research*. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran observasi, kuesioner dan wawancara. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. yang diterapkan pada 120 responden. Analisa data dalam pengujian instrumen dibantu dengan menggunakan *software smartPLS* versi 3.0 melalui tahapan analisis *outer model*, *inner model* dan pengujian hipotesis (uji-t). Dimana pengujian hipotesis secara langsung menggunakan *t-test* sedangkan untuk pengujian tidak langsung dibantu dengan perhitungan uji sobel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap *revisit intention*, terdapat pula pengaruh signifikan dan positif pada *service quality* terhadap *satisfaction*, hasil pengujian juga mengidentifikasi adanya pengaruh *satisfaction* terhadap *revisit intention*, serta *satisfaction* mampu memediasi pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Banyu Biru di Kabupaten Magetan.

Kata kunci: *service quality*, *revisit intention* dan *satisfaction*

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON REVISIT INTENTION
WITH SATISFACTION AS THE MEDIATOR
(A Case Study on the visitors of Banyu Biru in Magetan)**

By:

Sagita Ika Mursyidah Khoiriyah

Adviser Lecture:

Dr. Mugiono, SE., MM.

ABSTRACT

The backgrounds of this research are the important role of tourism business in Indonesia and the different consumer's needs and preferences in determining places they want to revisit. The purpose of this study is to analyze and explain the relation between service quality and revisit intention with satisfaction as the mediating variable on visitors of Banyu Biru in Magetan.

The data of this explanatory research were collected through observation, questionnaires and interview. Using non-probability sampling with purposive sampling technique, 120 respondents were selected. The data were analyzed using SmartPLS ver. 3.0 through the stages of outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing (t-test). The direct hypothesis testing uses t-test, and the indirect testing uses Sobel test.

The results show that service quality affects revisit intention directly and significantly, that service quality influences satisfaction significantly and positively, that satisfaction influences revisit intention, and that satisfaction is able to mediate the effect of service quality on revisit intention of visitors of Banyu Biru in Magetan.

Keywords: service quality, revisit intention, satisfaction